**ANNEXE BTS ASSURANCE**

**APPRECIATION DE L’EPREUVE E32 : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D’ENTRETIEN**

**Contrôle en cours de formation**

[ ] Situation d’évaluation n° 1 [ ] Situation d’évaluation n°2

**Nom et prénom du candidat : ………………………..**

Date du contrôle : Cliquez ici pour entrer une date.

Note sur 20

**Contenu du dossier professionnel à la date du contrôle :**

Nombre de fiches d’activité et contexte *(entourer la les réponses adéquates* :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fiche 1 | Fiche 2 | Fiche 3 | Fiche 4 | Fiche 5 |
| Oui | F. Contexte absente | Non  | Oui | F. Contexte absente | Non  | Oui | F. Contexte absente | Non  | Oui | F. Contexte absente | Non  | Oui | F. Contexte absente | Non  |
| Fiche client absente | Fiche client absente | Fiche client absente | Fiche client absente | Fiche client absente |

[ ]  Situation d’assurance de biens et de responsabilité

[ ]  Situation d’assurance de personnes

[ ]  Situation d’assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété :

[x]  en assurance de biens et de responsabilité,

ou [ ]  en assurance de personnes

[ ]  Situation d’épargne assurantielle ou bancaire

 *(Cocher les cases)*

|  |
| --- |
| **Situation choisie - Fiche no :** **Paramètres modifiés (Fiche client à annexer) :**  |

**APPRECIATION GLOBALE**

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Visa des membres de la commission** |

**BTS ASSURANCE**

|  |
| --- |
| **EPREUVE E32 - DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D’ENTRETIEN****Contrôle en cours de formation** |

**Grille d’aide à l’évaluation**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences à évaluer (***et n° indicateurs de réussite)* | **TI** | **I** | **S** | **TS** |  | **NO** |
| C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2) |  |  |  |  |  |  |
| C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16) |  |  |  |  |  |
| C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14) |  |  |  |  |  |
| C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10) |  |  |  |  |  |
| C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16) |  |  |  |  |  |
| C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12) |  |  |  |  |  |
| C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16) |  |  |  |  |  |
| C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16) |  |  |  |  |  |
| C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12) |  |  |  |  |  |
| C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16) |  |  |  |  |  |
| C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16) |  |  |  |  |  |
| C23-Appliquer la règlementation propre à la souscription (2) (12) (16) |  |  |  |  |  |
| C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16)  |  |  |  |  |  |

TI = Très insuffisant ne fait pas et n’a pas conscience qu’il doit faire, n’a pas idée de comment faire

I = insuffisant ne fait pas ou peu mais sait qu’il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation

S = Satisfaisant fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d’adaptation

TS = Très satisfaisant fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l’adapter en fonction du contexte –

NO = Non observable

**///20**

**NOTE GLOBALE**

|  |
| --- |
| NOMS DES INTERROGATEURS SIGNATURES |

La grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**BTS ASSURANCE**

|  |
| --- |
| **EPREUVE E32 - DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D’ENTRETIEN** |

**Rappel des indicateurs d’évaluation**

1. Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
2. Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l’entretien (C2, C5, C23)
3. Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
4. Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
5. Personnalise la prise de congé (C5, C8)
6. Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
7. Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
8. Personnalise la relation, fait preuve d’empathie (C5)
9. Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
10. Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
11. Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
12. Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5n C8, C18, C20, C21, C22, C23)
13. Etablit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19 C22, C24)
14. Mobilise les supports crées ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
15. Respecte la règlementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
16. Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d’assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)